Asentri

FAQ - Coffre-fort Ville de Québec

10-06-2013

Table des matières

Introduction : À propos de ce document....................ii

Glossaire....................iii

Chapitre 1: Admissibilité.................... 1

Abonnement....................2
Délai d'activation de votre compte dépassé....................2
Code NIP bloqué....................2
Résiliation de l'abonnement....................2
Limite de stockage....................3

Chapitre 2: Prérequis....................4

Activer le service de carte à puce....................5
Installer le lecteur de carte pour Windows XP....................7
Installer le logiciel Personal pour tous les systèmes....................9

Chapitre 3: Changement et déblocage du mot de passe d'une carte...10

Première connexion à User Self-service....................11
Modifier le code NIP....................12
Débloquer la carte....................13

Chapitre 4: Dépannage.................... 15

Vérification et installation de Java pour Windows XP....................16
Vérification et installation de Java pour Windows Vista et Windows 7....................18
Vérification et installation de Java pour Windows 8....................24
Configuration de java pour Internet Explorer....................26
Configuration de Java pour Firefox....................28
Configuration de Java pour Google Chrome....................29
Configuration de Java pour Safari....................31

Introduction

À propos de ce document

Ce document s'adresse aux utilisateurs de la solution ebee offerte par la Ville de Québec. Vous y trouverez toute l'information pour utiliser votre coffre ebee et les informations pour vous dépanner en cas de problème.

Glossaire

Almerys
Située en France, Almerys est la maison-mère d'Asentri. Almerys est à l'origine de la plateforme **ebee** et de son concept unique d'échanges ultra sécurisés entre individus via Internet.

Authentification forte
L'authentification sur **ebee** est dite "forte", car elle requiert deux authentifications successives :

1. L'utilisateur s'authentifie à l'aide de sa carte à puce contenant son certificat.
2. L'utilisateur confirme son identité à l'aide de son mot de passe personnel : le NIP.

ebee est une plateforme en ligne qui garantit un haut niveau de sécurité, notamment grâce à l'authentification forte.

Autorité de certification
Asentri est une autorité de certification, c'est à dire qu'elle est habilitée à signer, émettre, maintenir et révoquer des certificats numériques ainsi qu'à vérifier l'identité des demandeurs de certificats, ici les citoyens de l'agglomération de Québec.

Autorité d'enregistrement
La Ville de Québec est l'autorité d'enregistrement déléguée qui génère les certificats et vérifie l'identité de l'utilisateur final.

Certificat
Un certificat permet d'attester de l'identité de la personne à laquelle il est attribué. Votre carte à puce "Accès VQ" contient deux certificats :

- Un certificat, dit d'**authentification**, qui certifie l'identité de son possesseur et lui permet de se connecter à sa plateforme **ebee**.
- Un certificat, dit de **signature**, qui traduit votre identité auprès des prestataires de services sur la plateforme **ebee** et est utilisé pour signer numériquement les documents. La signature électronique est la garantie de l'intégrité du document (preuve que le document n'a pas été modifié entre l'instant où il a été signé par son auteur et celui où il a été consulté).

Les certificats fonctionnent avec un système de clés organisées de façon asymétrique pour garantir l'authentification des individus et la stricte confidentialité de leurs échanges.

Certificat numérique
Un certificat numérique est une sorte de pièce d'identité électronique, qui permet d'attester de l'identité de la personne à laquelle il est attribué. La carte à puce "Accès VQ" contient un certificat numérique qui fait le lien entre son détenteur et une paire de clés asymétriques qui lui permet d'accéder à sa plateforme **ebee** et d'y effectuer des échanges en toute sécurité.

CGU (Conditions générales d'utilisation)
Ce sont les *Conditions Générales d'Utilisation* (CGU) de la plateforme **ebee**. L'utilisateur doit les accepter et les signer au moment de sa première connexion à sa plateforme **ebee**. Dans le cadre du projet avec la Ville de Québec, le citoyen doit au préalable, au moment de son inscription en ligne, accepter les conditions d'utilisation propres à la Ville.

Clé
Voir *Infrastructure à clé publique (ICP)* à la page iv.

Coffre privé
Le coffre privé de **ebee** est un coffre virtuel où vous stockez vos documents. ebee est le module de gestion des coffres de **ebee**. Il vous permet de stocker vos documents de façon sécurisé sur internet et pouvoir y accéder facilement en quelques clics. De plus, vous pouvez recevoir des documents dématérialisés (factures, contrats etc.) de différents partenaires directement dans votre coffre.

Cycle de vie d'un document
Période qui s'étend du moment où un document est créé jusqu'à celui où il est détruit. Le cycle de vie d'un document comprend notamment les différentes étapes de la vie d'un document que sont son transfert, sa consultation, sa transmission ou sa conservation.

ebee

ebee est le nom de la plateforme en ligne de dématérialisation globale hautement sécurisée commercialisée par Almerys en France et par Asentri au Québec. Cette plateforme permet de ranger, archiver, stocker, organiser et échanger des documents numériques dans un environnement hautement sécurisé et garantissant leur valeur juridique et probante.

Encodage

L'encodage d'une carte à puce est l'opération qui consiste à rentrer dans la puce les certificats (voir *Certificat* à la page iii) propre à son utilisateur. Ces certificats sont attribués par l'autorité de certification Asentri. Cette opération se fait automatiquement à l'aide du logiciel **ebeeCard**, en même temps que la personnalisation.

Infrastructure à clé publique (ICP)

L'infrastructure à clé publique garantit la sécurité dans les échanges de documents numériques. Elle contient trois éléments :

1. Une clé privée de l'utilisateur.
2. Une clé publique associée à cette clé privée, connue de tous.
3. Le certificat attribué à l'utilisateur par l'autorité de certification.

La clé privée et la clé publique constituent ce qu'on appelle une "paire de clés asymétriques", c'est cette paire qui assure la confidentialité et l'intégrité des échanges de documents numériques (voir "Cryptage ou chiffrement"). Un document crypté envoyé par une personne A à une personne B, via la clé publique de cette dernière, ne pourra être déchiffré que par elle, à l'aide de sa clé privée.

Personnalisation

La personnalisation d'une carte à puce est l'opération qui consiste à y inscrire visuellement les informations propres à son utilisateur. Il s'agit simplement d'y imprimer le nom et le prénom dans l'encadré prévu à cet effet. Cette opération se fait automatiquement à l'aide du logiciel **ebeeCard**, en même temps que l'encodage.

Révocation

La révocation consiste en l'annulation des certificats attribués à une personne. C'est un processus qui ne peut être effectué que par l'autorité de certification qui les a délivrés, en l'occurrence Asentri. La révocation peut avoir plusieurs raisons : volonté de l'utilisateur de fermer son compte **ebee**, la perte ou le vol de sa carte, le décès de l'utilisateur, ou encore perquisition des données stockées sur **ebee** par l'utilisateur pour enquête judiciaire.

Tiers de confiance

Almerys est le tiers de confiance entre l'utilisateur et ses prestataires sur la plateforme **ebee**, il prévient tous les risques liés au stockage et aux échanges de données confidentielles dématérialisées. Un tiers de confiance est un acteur agissant dans l'univers des nouvelles technologies qui se porte garant dans des transactions ou des échanges entre deux parties entre lesquelles la confiance réciproque ne va pas forcément de soi.

Chapitre 1

Admissibilité

Topics:

- *Abonnement*
- *Délai d'activation de votre compte dépassé*
- *Code NIP bloqué*
- *Résiliation de l'abonnement*
- *Limite de stockage*

Pour être admissible au projet pilote, le participant doit être citoyen de l'agglomération de Québec (soit la Ville de Québec, Ville de St-Augustin-de-Desmaures et Ville de l'Ancienne-Lorette) et être âgé de 18 ans et plus.

Abonnement

L'abonnement permet d'établir l'identité d'une personne à l'aide de pièces justificatives.

L'abonnement est nécessaire pour mettre en œuvre une authentification forte de contrôle d'accès à la plateforme ebee et pour garantir la confidentialité et l'intégrité des documents. L'authentification forte est aussi nécessaire pour la traçabilité : c'est-à-dire qui a fait quoi et quand.

Délai d'activation de votre compte dépassé

Vous disposez de 30 jours suite à votre abonnement en bureau d'arrondissement pour effectuer votre première connexion à votre plateforme ebee. Une fois ce délai dépassé, vous ne pourrez plus vous connecter à votre plateforme directement en ligne. Dans tous les cas, vous devez alors contacter votre bureau d'arrondissement, qui prendra votre demande et l'examinera.

- **Si l'abonnement date d'entre 30 et 90 jours** : Votre compte sera réactivé suite à l'examen de votre demande, et vous recevrez un courriel vous informant que vous pouvez effectuer votre première connexion à la plateforme ebee.
- **Si l'abonnement date d'il y a plus de 90 jours** : Vous recevrez un courriel de votre bureau d'arrondissement vous informant que vous devez reprendre le processus complet d'abonnement, depuis le pré-abonnement.

Code NIP bloqué

Si vous saisissez trois fois de suite un mauvais code NIP, le code NIP est bloqué.

- Si vous avez choisi de changer votre code NIP avant votre première connexion à ebee et que vous avez saisi les réponses aux trois questions dans l'application Self-service (voir *Self-service*), vous pourrez débloquer votre code NIP en saisissant dans l'application Self-service les bonnes réponses aux trois questions. Vous pourrez ensuite changer de code NIP.
- Si vous n'avez pas changé de code NIP et que vous n'avez pas saisi les réponses aux trois questions, alors en cas de code NIP bloqué, vous devez appeler le support téléphonique afin d'obtenir un code à usage unique que vous saisirez dans l'application Self-service pour débloquer votre carte.

Résiliation de l'abonnement

La résiliation de votre abonnement ebee constitue la fermeture définitive de votre compte et la révocation des certificats contenus dans la puce de votre support (carte) d'accès.



Note: Vous devez récupérer vos documents de votre coffre ebee avant de résilier votre abonnement. Vous devez aussi rapporter votre carte et lecteur de carte.

La résiliation de votre abonnement se fait en personne à votre bureau d'arrondissement :

- Vous pouvez téléphoner pour prendre rendez-vous ou vous présenter en personne avec votre carte et votre lecteur de carte.
- L'agent d'abonnement vous fera signer un formulaire de résignation et modifiera votre statut de l'état « actif » à l'état « définitivement bloqué ». Ce statut a pour effet de révoquer tous les certificats qu'il y a sur la carte. La carte est récupérée par l'agent d'abonnement à la fin du processus de résiliation. Elle est ensuite détruite ainsi que toutes les données encore contenues dans le coffre.
- Vous recevrez un courriel qui vous confirmera la révocation de vos certificats ainsi que la destruction de vos données.

Limite de stockage

La limite de stockage associée à votre abonnement, ainsi que l'espace utilisé et l'espace libre dans votre coffre-fort, sont visibles grâce à l'indicateur présent dans votre coffre :



Chapitre 2

Prérequis

Topics:

- *Activer le service de carte à puce*
- *Installer le lecteur de carte pour Windows XP*
- *Installer le logiciel Personal pour tous les systèmes*

Afin d'installer les composants nécessaires à l'utilisation du lecteur de carte et de la carte à puce ou du support USB qui vous a été fourni, la configuration du poste informatique doit respecter les prérequis ci-dessous :

- **Système d'exploitation :**
  - Windows XP
  - Windows Vista
  - Windows 7
  - Windows 8
  - MAC OS 10.6
- **Poste de travail :**
  - Le service carte à puce doit être activé
- **Navigateur :**
  - Internet explorer 7 et ultérieur
  - Mozilla Firefox 3.0 et ultérieur
  - Safari
  - Chrome
- **Logiciels :**
  - Java 1.6.0 et ultérieur

    Note: Votre navigateur devrait vous indiquer si vous avez besoin de télécharger et d'installer la dernière version de Java. Sinon, vous pouvez consulter la section dépannage pour vérifier, installer et configurer manuellement Java.
  - Personal
  - Adobe Reader 10.1.4 et ultérieur
- Pour vérifier la configuration de votre ordinateur, exécutez le diagnostic :

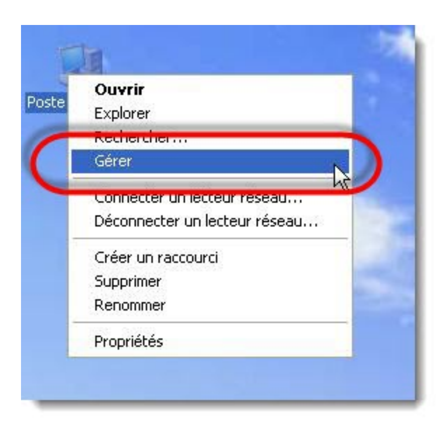


Activer le service de carte à puce

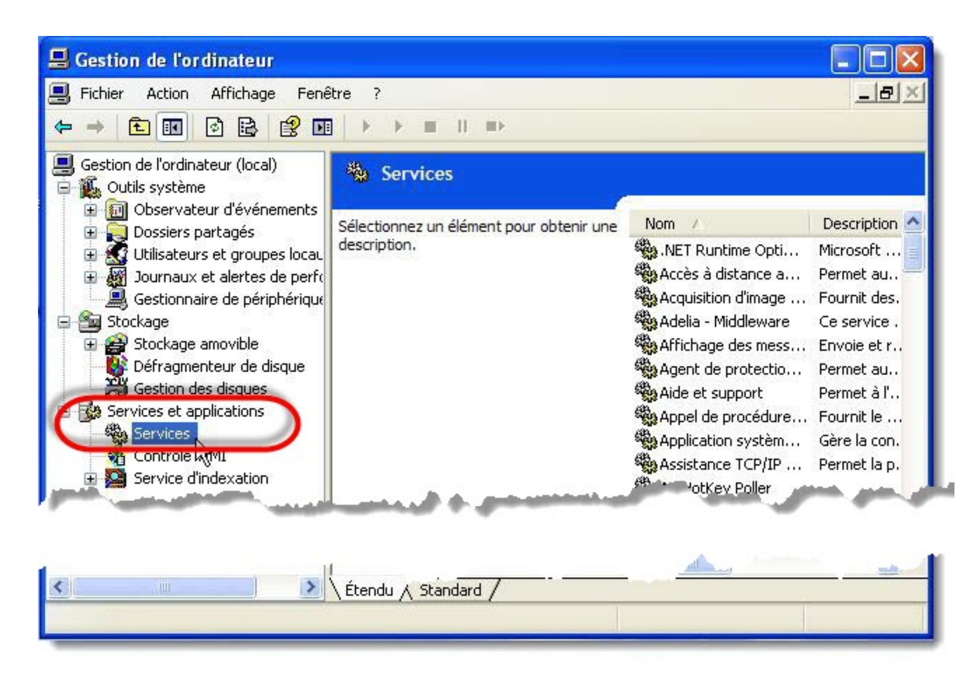
Si votre lecteur est branché, mais que le système n'arrive pas à lire ou à reconnaître votre carte à puce, il est possible que le service de carte à puce ne soit pas activé.

Pour activer le service de reconnaissance de carte à puce pour toutes les versions du système d'exploitation Windows :

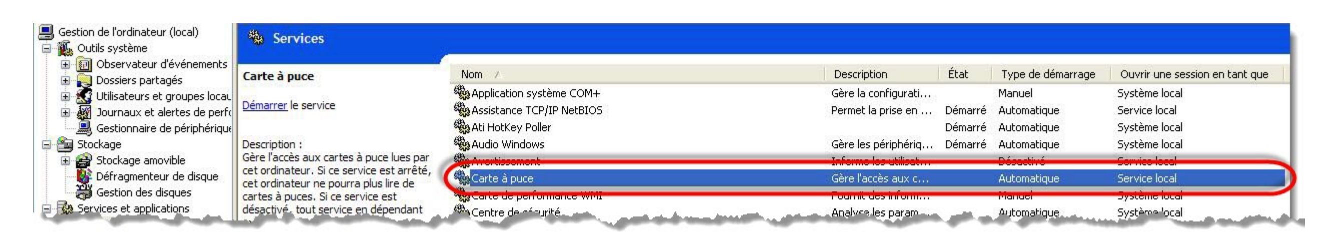
1. Faites un clic droit sur le **poste de travail** et cliquez sur **Gérer** :



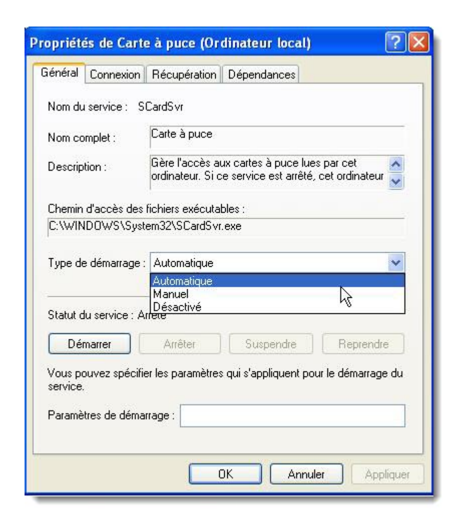
2. Sélectionnez **services** dans **Services et applications** :



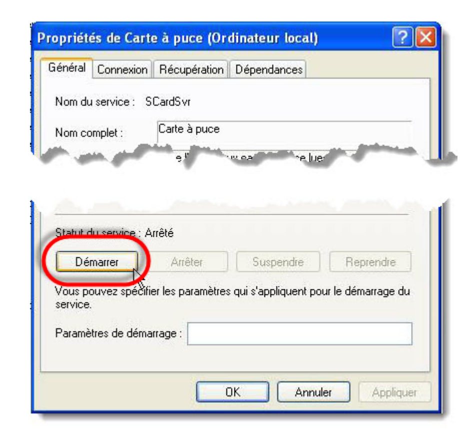
3. Vérifiez si le service **Carte à puce** est **Démarré**. S'il ne l'est pas, double-cliquez sur **carte à puce** :



4. Dans la liste déroulante **type de démarrage** de la fenêtre **Propriétés de Carte à puce**, sélectionnez **Automatique** :



5. Dans la fenêtre **Propriétés de Carte à puce**, cliquez sur **Démarrer** :



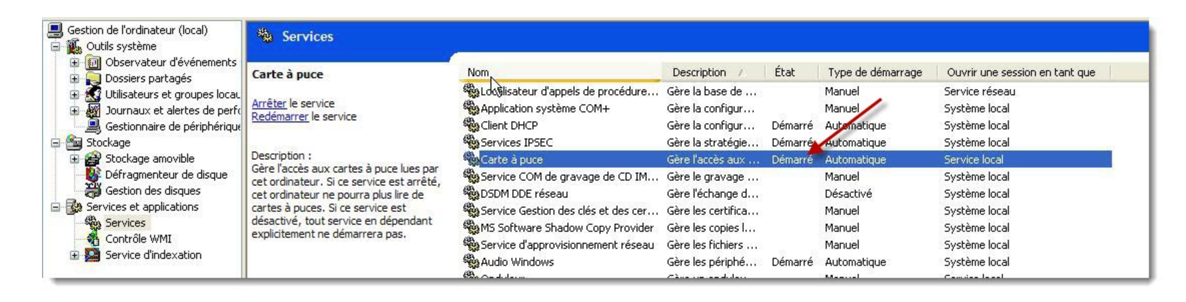
6. Attendez que le service démarre :



7. Cliquez sur **OK** pour valider l'enregistrement des modifications :



8. Vérifiez que le service **Carte à puce** est **Démarré**.



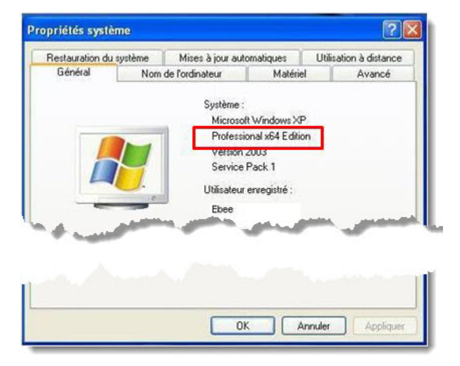
Le service de carte à puce est maintenant activé.

Installer le lecteur de carte pour Windows XP

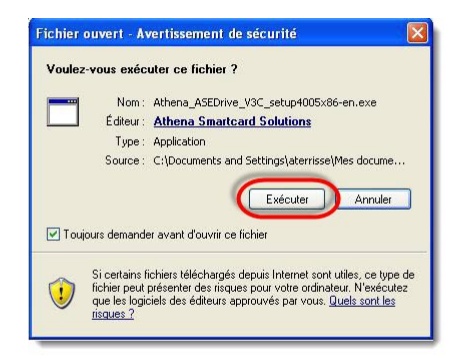
Cette installation n'est nécessaire que pour **Windows XP**. Pour **Windows Vista**, **Windows 7** et **Windows 8**, le lecteur est détecté automatiquement.

1. Il faut commencer par identifier votre version de **Windows XP** : Cliquez sur **Démarrer**.

2. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur **Poste de travail**, puis sélectionnez **Propriétés** :



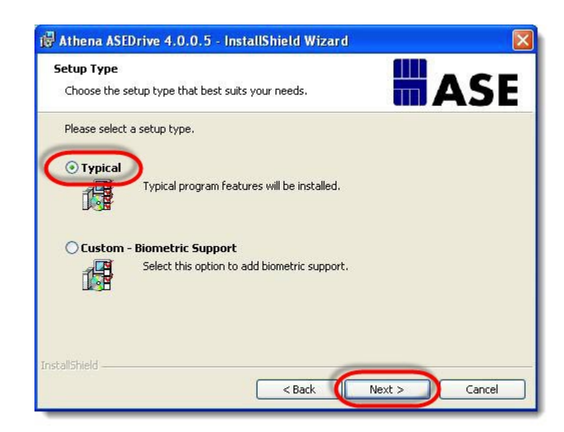
3. Téléchargez ensuite le fichier **Athena_ASEDrive_V3C_setup4005x86-en.exe** pour une version de **Windows XP 32 bits** ou **Athena_ASEDrive_V3C_setup4005x64-en.exe**» pour une version de **Windows XP 64 bits**. Lien : *http://pki.almerys.com/dl-ebeeCard_Setup.exe.html*
4. Une fois le téléchargement terminé, lancez l'installation :



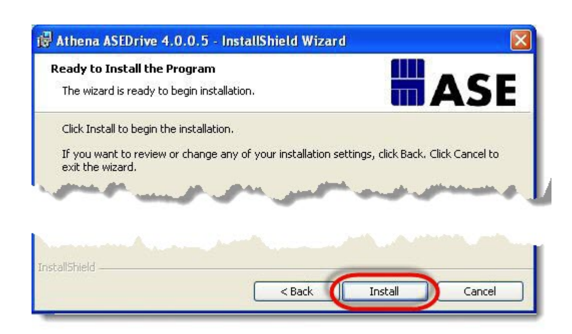
5. Dans la fenêtre du programme d'installation, cliquez sur **Next** :



6. Gardez l'option **Typical** sélectionnée et cliquez sur **Next** :



7. Cliquez sur **Install** :



8. Cliquez sur **Finish** :



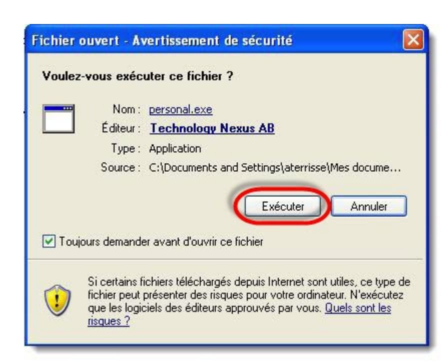
Votre lecteur de carte ainsi que son logiciel sont maintenant installés.

Installer le logiciel Personal pour tous les systèmes

Le logiciel permettant la lecture de la carte à puce doit être installé sur tous les systèmes d'exploitation.

1. Téléchargez le logiciel **Personal** : *http://pki.almerys.com/dl-ebeeCard_Setup.exe.html*.

2. Lancer l'installation, puis cliquer sur **Exécuter** :



3. Terminer en cliquant sur **OK**.

Note: Pour **Windows 8**, un redémarrage sera nécessaire.

Chapitre 3

Changement et déblocage du mot de passe d'une carte

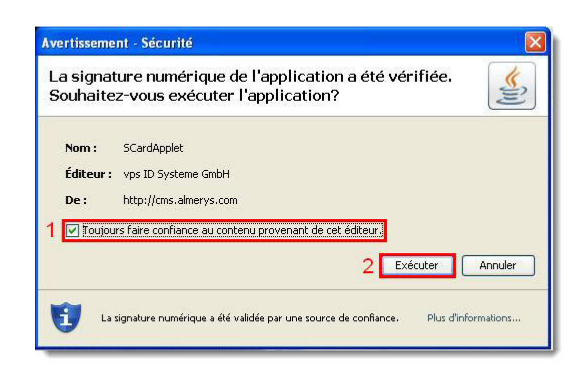
Topics:

- *Première connexion à User Self-service*
- *Modifier le code NIP*
- *Débloquer la carte*

L'application User Self-Service vous permet de gérer votre mot de passe et les questions de sécurité de votre carte à puce. Elle vous sera utile pour débloquer votre carte ou pour changer votre mot de passe ou votre code NIP.

Première connexion à User Self-service

1. Connectez-vous sur le site de **User Self-Service** avec le lien suivant : *http://www.card-vdq.almerys.com/uss* .
2. Lors de votre première connexion, la fenêtre suivante apparaîtra:



sélectionnez l'option **Toujours faire confiance au contenu provenant de cet éditeur.** (1) puis cliquez sur **Exécuter** (2).

3. Insérez votre carte dans le lecteur, saisissez votre code NIP dans **Code confidentiel** (1) et cliquez sur **Connexion** (2).



L'écran **Questions de sécurité** s'affiche dans lequel vous devez créer des réponses aux questions. Ces questions vous seront demandées pour valider votre identification et débloquer votre carte en cas d'oubli de votre code NIP.



4. Cliquez ensuite sur **Sauvegarder**.



Note:

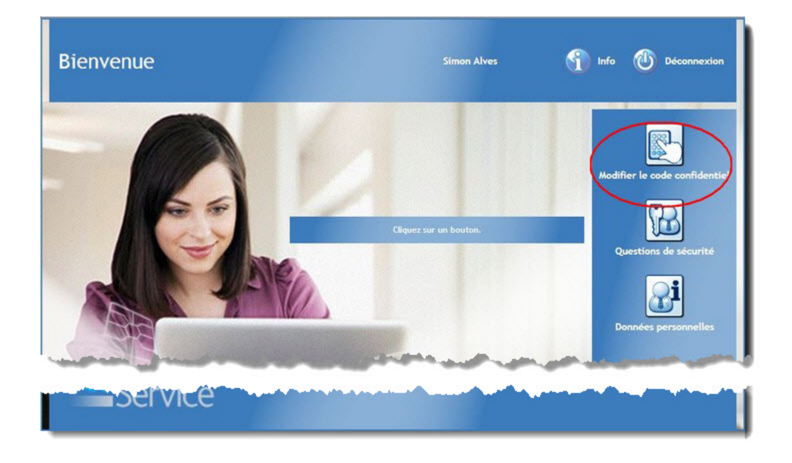
Faites attention à ce que vous écrivez, les réponses vous seront nécessaires pour débloquez votre carte en cas de perte de votre NIP ou pour valider votre identité. De plus, les minuscules et majuscules sont différenciées.

Modifier le code NIP

1. Connectez-vous sur le site de **User Self-Service** avec le lien suivant : *http://cms.almerys.com/uss/*
2. Insérez votre carte dans le lecteur, saisissez votre code NIP dans **Code confidentiel** (1) et cliquez sur **Connexion** (2).



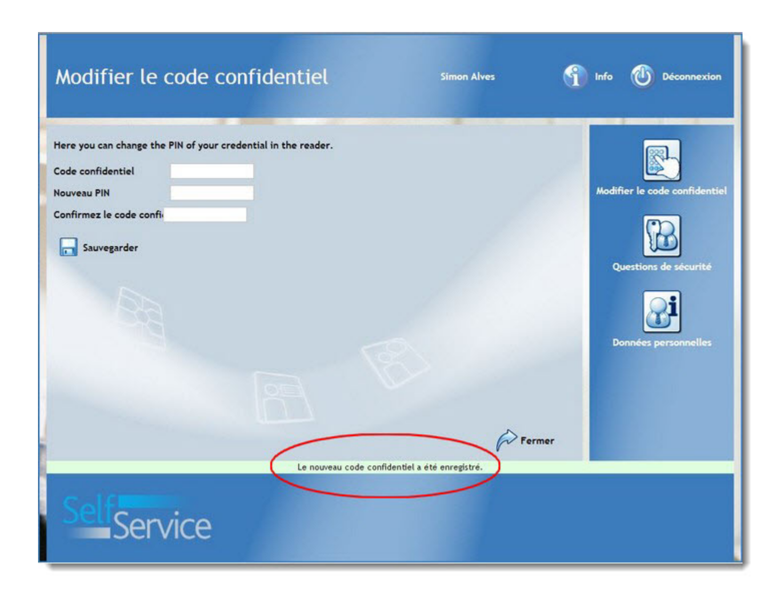
3. Cliquez sur le bouton **Modifier le code confidentiel**.



4. Saisir le code NIP actuel dans **Code confidentiel**, saisissez le nouveau code NIP dans **Nouveau PIN**, confirmer celui-ci dans **Confirmer nouveau PIN**, puis cliquer sur **Sauvegarder**.



Un message de confirmation de la modification du code NIP apparaît alors à l'écran :



5. Vous pouvez quitter l'application. Cliquez sur **Déconnexion**.

Débloquer la carte

Le blocage de la carte survient après avoir entré trois codes NIP erronés.

Lorsque vous avez un message que votre carte est bloquée parce que vous avez entré un code NIP erroné par trois fois :

1. Saisissez une nouvelle fois un code NIP pour faire afficher les questions secrètes que vous avez établies dans le User Self-Service.
2. Répondez aux questions secrètes avec les mêmes réponses que lors de la première connexion.
3. Saisissez votre nouveau code NIP.



4. Confirmez votre nouveau code NIP et cliquez sur **Sauvegarder**.

La carte est maintenant débloquée. Retirez la carte du lecteur.

Chapitre 4

Dépannage

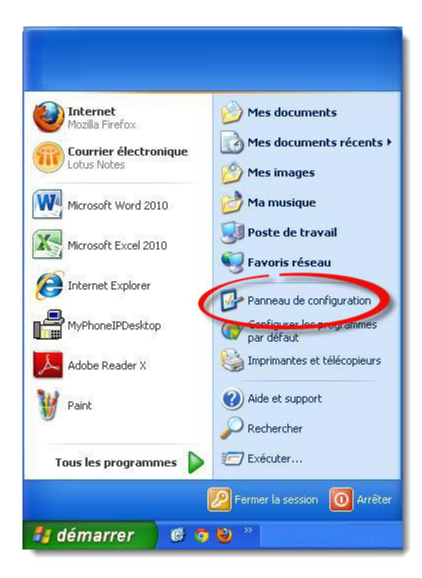
Topics:

- *Vérification et installation de Java pour Windows XP*
- *Vérification et installation de Java pour Windows Vista et Windows 7*
- *Vérification et installation de Java pour Windows 8*
- *Configuration de java pour Internet Explorer*
- *Configuration de Java pour Firefox*
- *Configuration de Java pour Google Chrome*
- *Configuration de Java pour Safari*

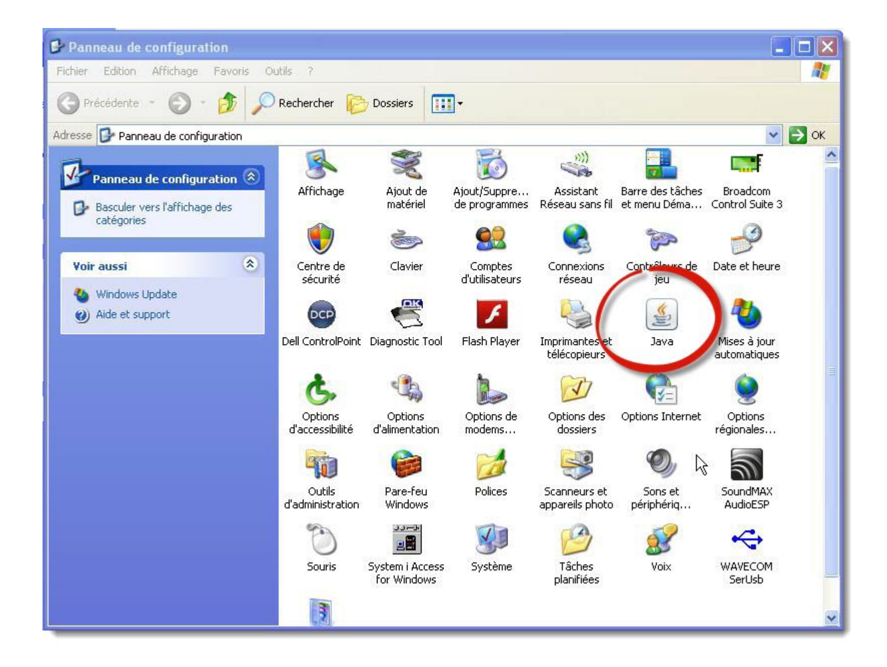
Votre navigateur devrait vous indiquer si vous avez besoin de télécharger et d'installer la dernière version de Java. Sinon, consultez les rubriques suivantes pour vérifier, installer et configurer manuellement Java selon votre système d'exploitation et votre navigateur.

Vérification et installation de Java pour Windows XP

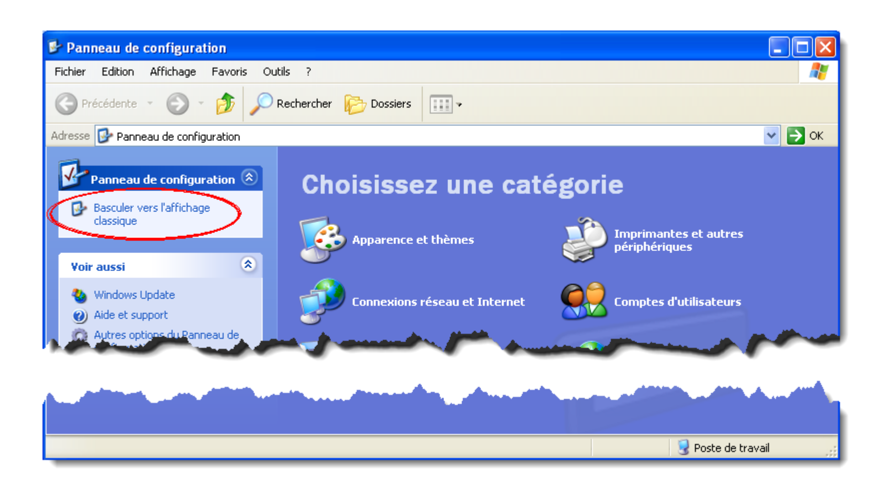
Afin de vérifier que votre configuration actuelle est compatible pour l'utilisation d'ebee, cliquez sur **Démarrer** > **Panneau de configuration** :



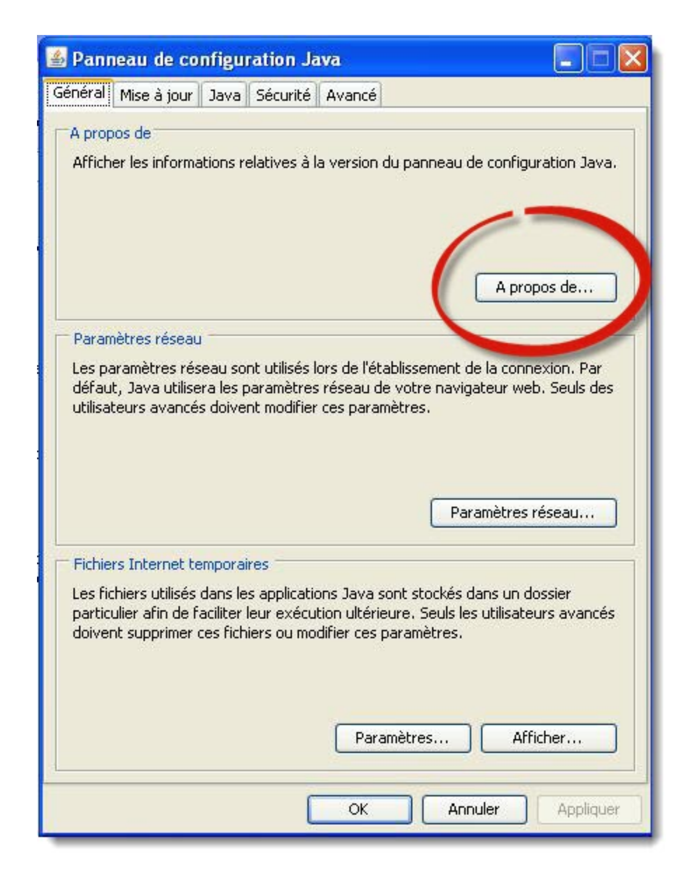
1. Vérifiez que le programme Java apparaît sur la liste des programmes installés :



2. Si ce n'est pas le cas, vérifiez que vous êtes bien en mode **affichage classique** du **Panneau de configuration** ; si vous ne l'avez pas par défaut, il est accessible par le lien **Basculer vers l'affichage classique** :

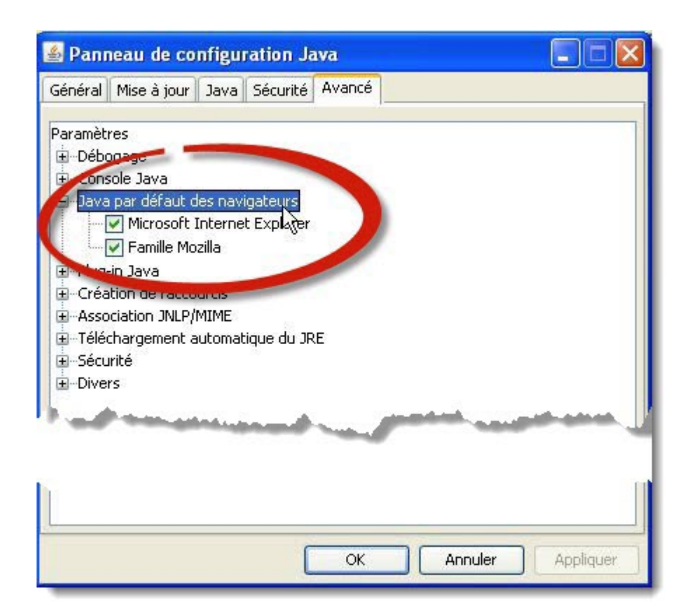


3. Si c'est le cas, double-cliquez sur **Java** pour vérifier la version installée. Sélectionnez « à propos de » dans l'écran suivant :



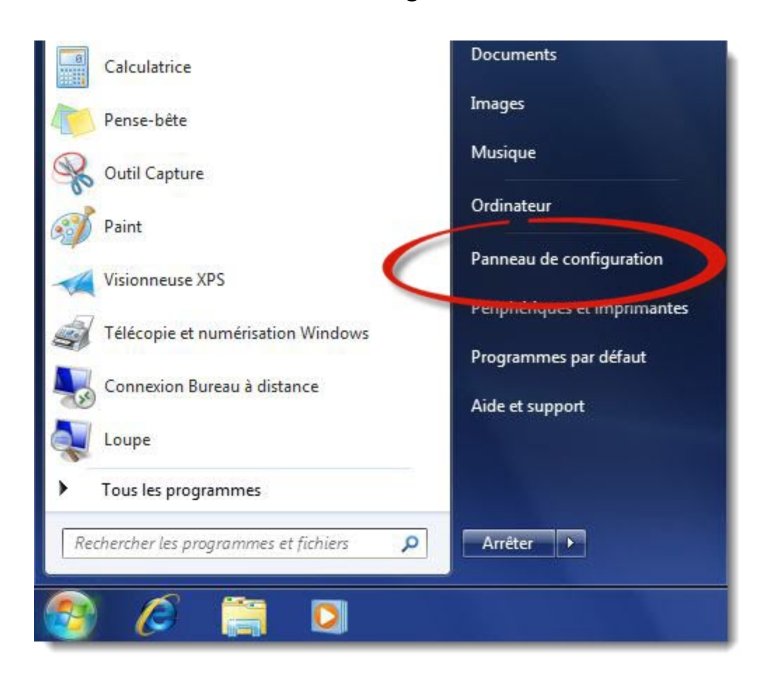
Si le programme Java n'est pas encore installé ou si la version est inférieure à 1.6.0, lors de la première connexion au service, une étape de téléchargement et d'installation de ce programme se lancera automatiquement. Suivez alors les instructions qui apparaîtront à l'écran. Cette opération peut prendre plusieurs minutes, selon votre connexion à Internet.

4. Sur l'onglet **Avancé** du **Panneau de configuration JAVA**. Dans la partie **Java par défaut des navigateurs**, vérifier que Microsoft Internet Explorer et Famille Mozilla soient sélectionnés, sinon les sélectionner :



Vérification et installation de Java pour Windows Vista et Windows 7

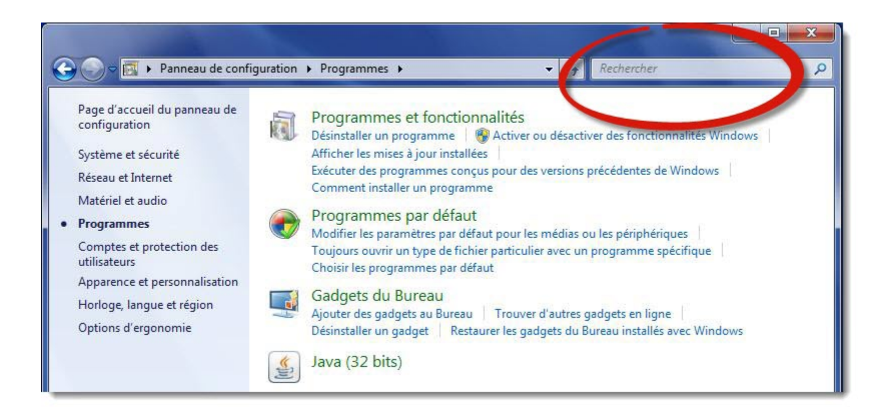
Afin de vérifier que votre configuration actuelle est compatible pour l'utilisation d'ebee, cliquez sur **Démarrer** > **Panneau de configuration** :



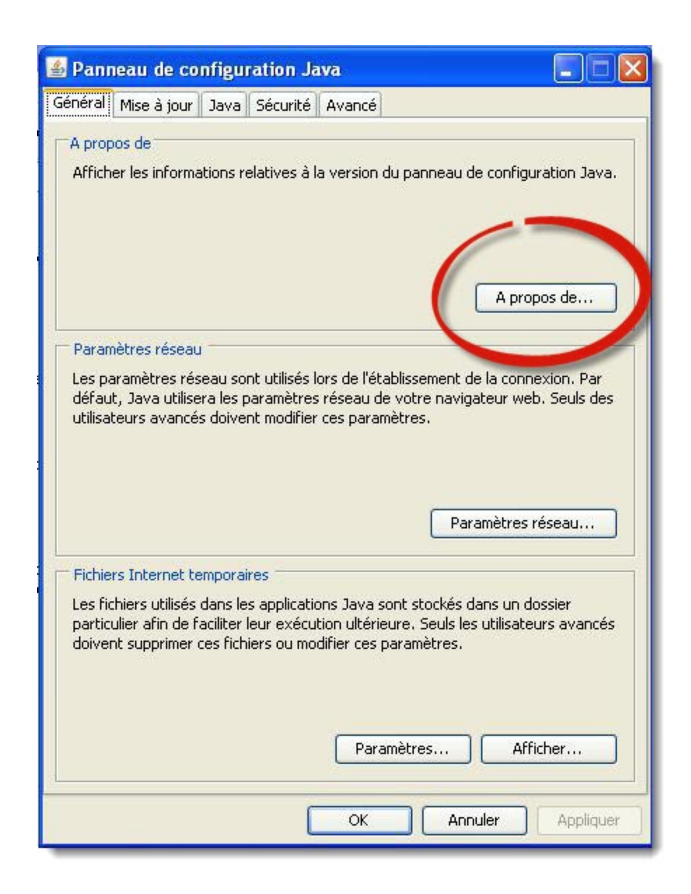
1. Cliquez sur **Programmes** :



2. Vérifiez que Java apparaît dans la liste. S'il n'apparaît pas, vous pouvez le rechercher en écrivant « java » dans le champ **Rechercher** :



3. Si c'est le cas, double-cliquez sur **Java** pour vérifier la version installée. Sélectionnez **À propos de** dans l'écran suivant :



La fenêtre suivante s'affiche.

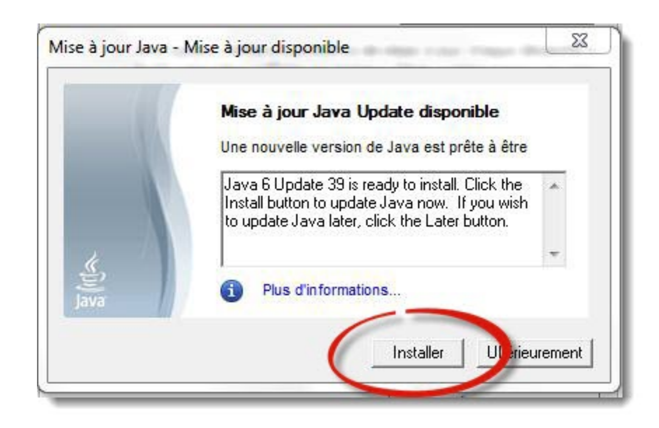


Si la version du logiciel Java est inférieure à 1.6.0, il faut la mettre à jour.

4. Pour mettre à jour, cliquez sur l'onglet **Mise à jour**, puis sur **Mettre à jour maintenant** :



5. Cliquez sur « Installer » :



6. Cliquez sur **Installer >** :



7. Désélectionner **Installer la barre d'outils Ask et faire d'Ask mon fournisseur de recherche par défaut**, puis cliquez sur **Suivant >** :



8. Patientez, puis cliquez sur **Fermer** :

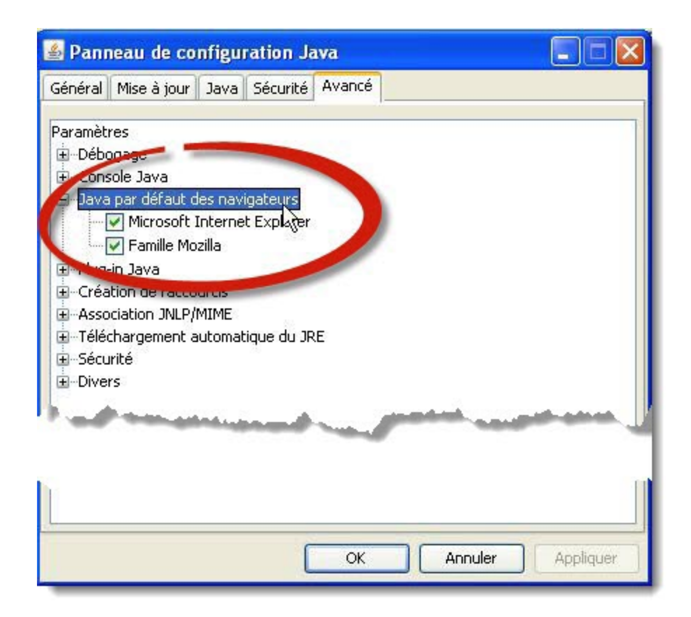


9. Vérifiez à nouveau la version de java en vous rendant dans l'onglet **Général**, puis cliquez sur **à propos de** :



Si la version du logiciel Java est toujours inférieure à 1.6.0, il faut à nouveau procéder à une mise à jour. Sinon retentez de vous connecter, si un message d'erreur indiquant que java n'est pas présent apparaît, reportez-vous à la section configuration du navigateur.

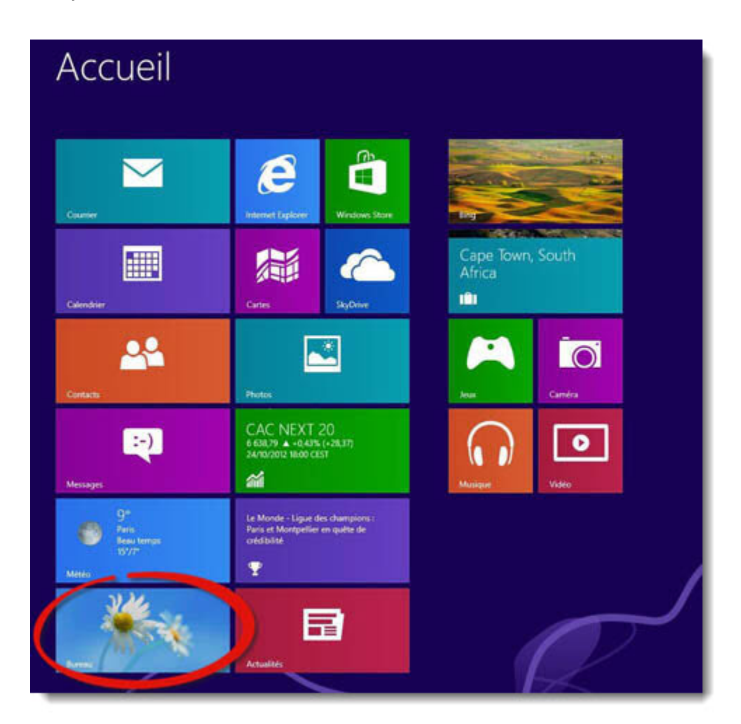
10. Sur l'onglet **Avancé** du **Panneau de configuration JAVA**. Dans la partie **Java par défaut des navigateurs**, vérifiez que **Microsoft Internet Explorer** et **Famille Mozilla** soient cochés, sinon les cocher :



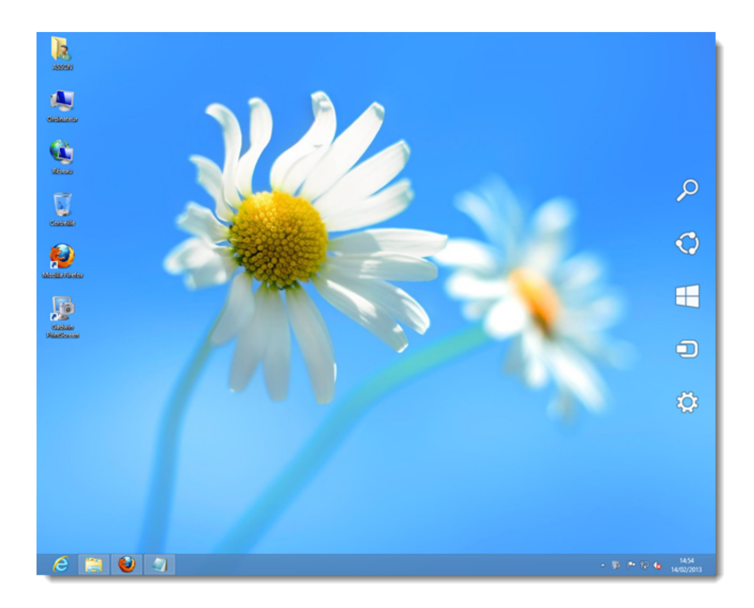
Vérification et installation de Java pour Windows 8

Pour vérifier que votre configuration actuelle est compatible pour l'utilisation d'ebee :

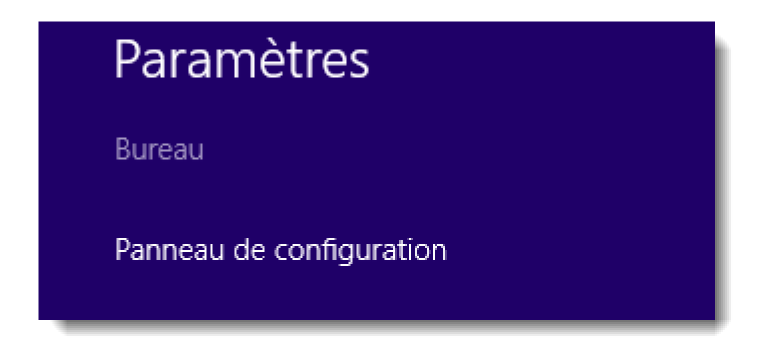
1. Cliquez sur **Bureau** :



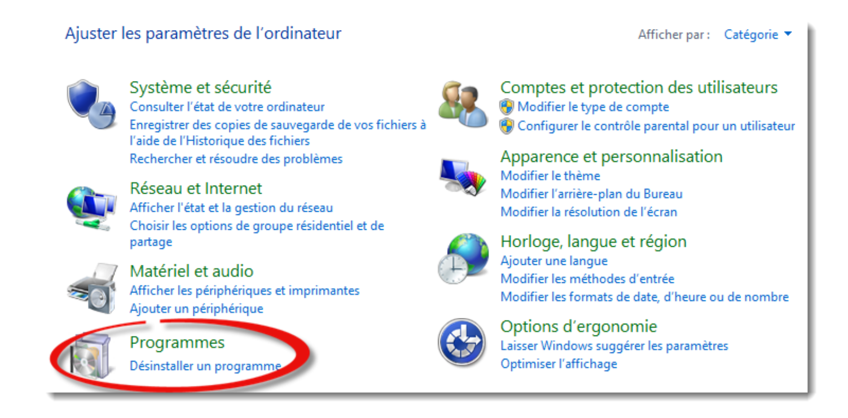
2. Positionnez votre souris en bas à droite de l'écran pour faire apparaître un menu à droite, cliquez sur **Paramètres** :



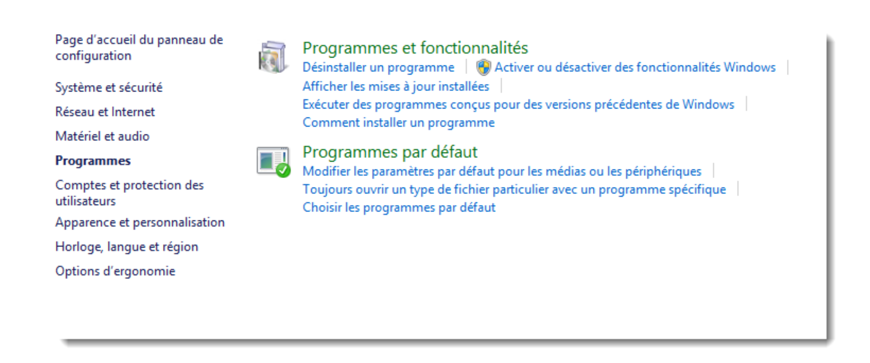
3. Cliquez sur **Panneau de configuration** :



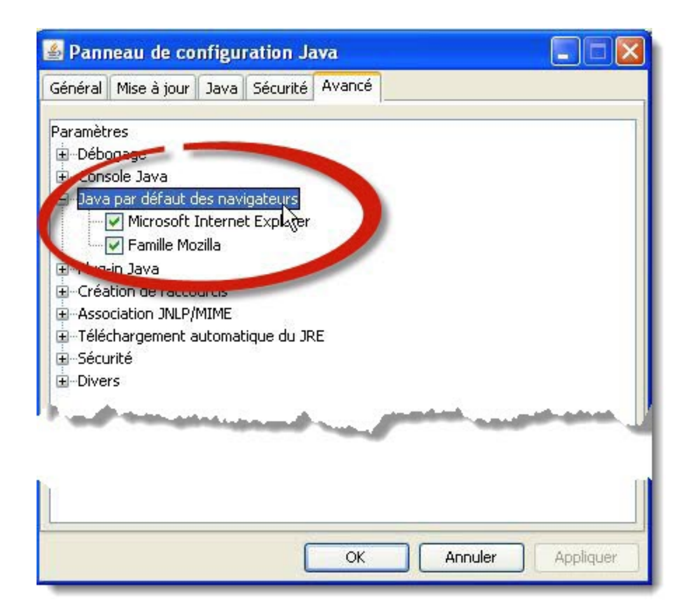
4. Cliquez sur **Programmes** :



5. Si java n'apparaît pas, procédez à son installation en vous rendant sur : *http://java.com/fr/*. Suivez les instructions pour l'installer.



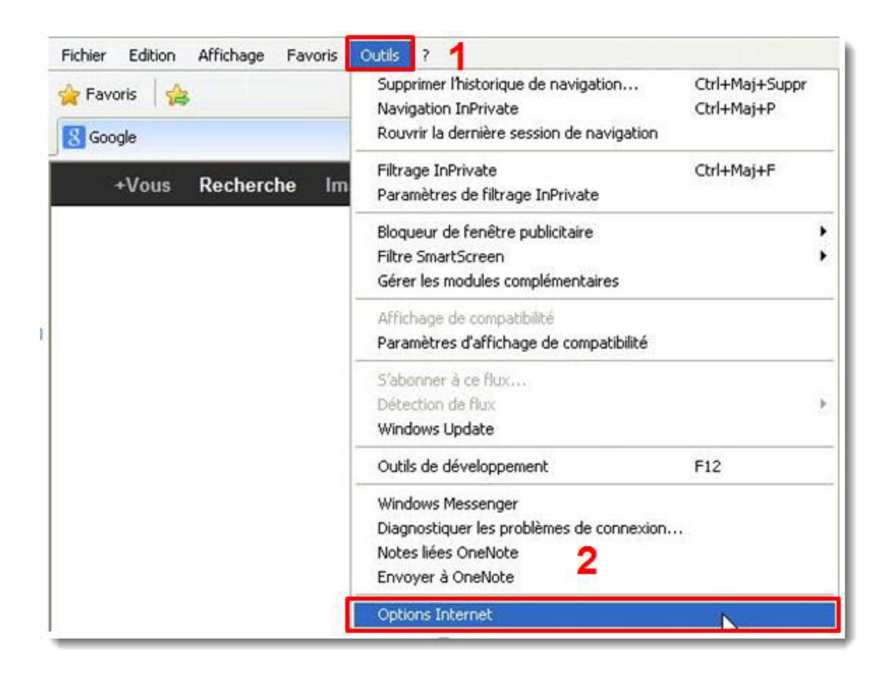
6. Une fois **Java** téléchargé et installé, refaites le même processus, puis double-cliquez sur **Java**. Sur l'onglet **Avancé** du **Panneau de configuration JAVA**, dans la partie **Java par défaut des navigateurs**, vérifiez que **Microsoft Internet Explorer** et **Famille Mozilla** soient cochés, sinon les cocher :



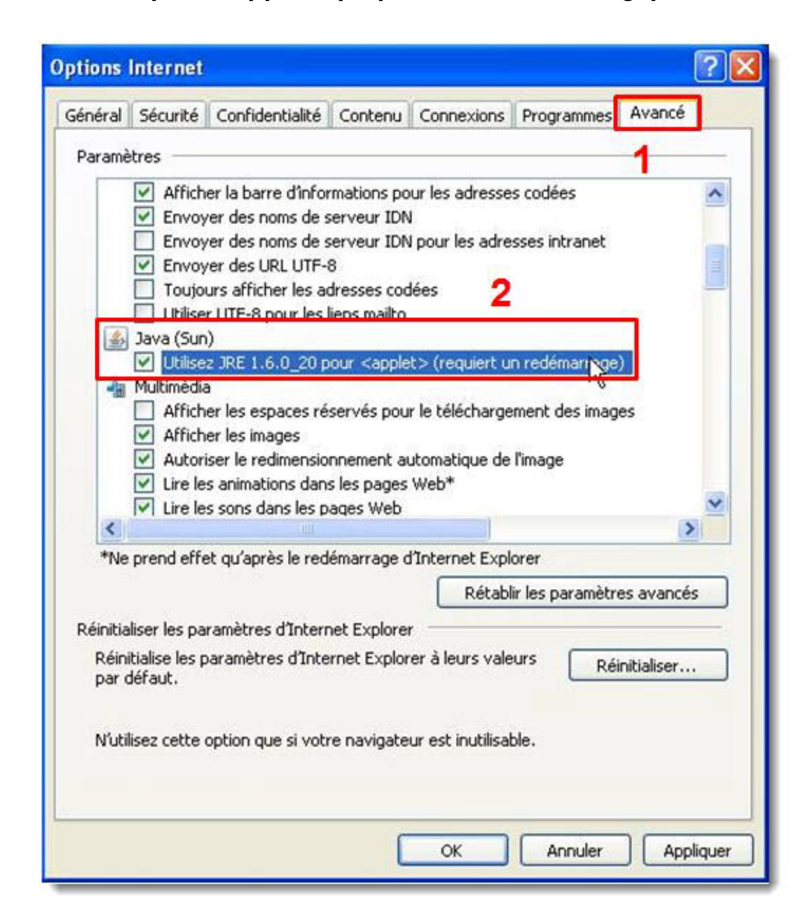
Configuration de java pour Internet Explorer

Pour activer Java sur Internet Explorer :

1. Lancez l'application **Internet Explorer**.
2. Sélectionner **Outils (1)** > **Options Internet (2)** :



3. Allez dans l'onglet **Avancé**, rechercher Java dans les paramètres et sélectionnez **Utilisez JRE 1.6.0_20 pour <applet> (requiert un redémarrage)** :

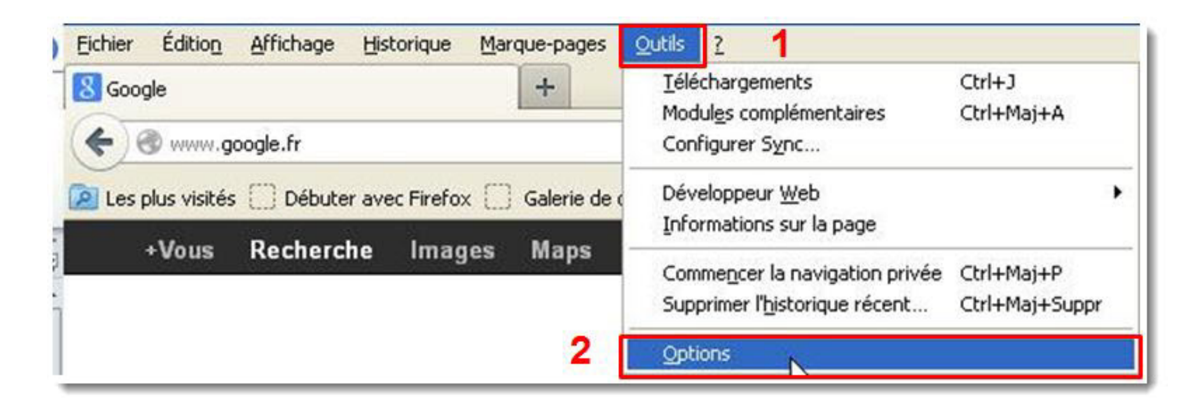


4. Cliquez sur **OK**. Fermez le navigateur et redémarrez-le.

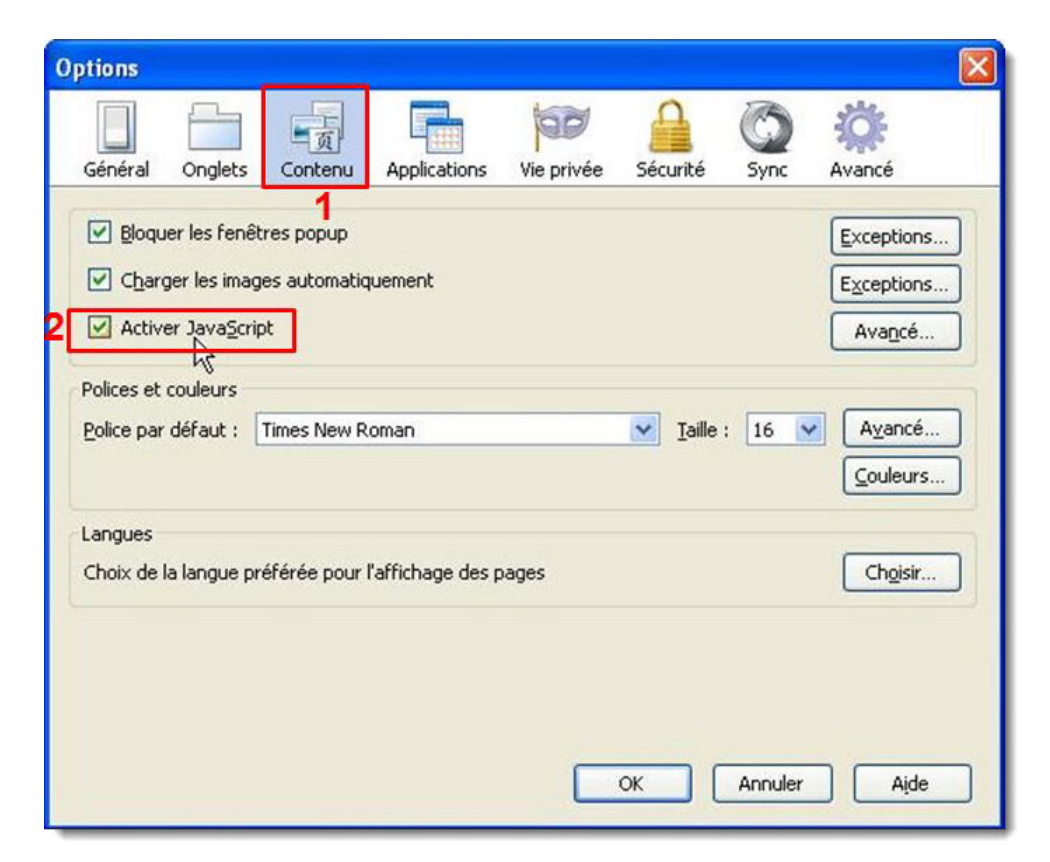
Configuration de Java pour Firefox

Pour activer java sur Firefox :

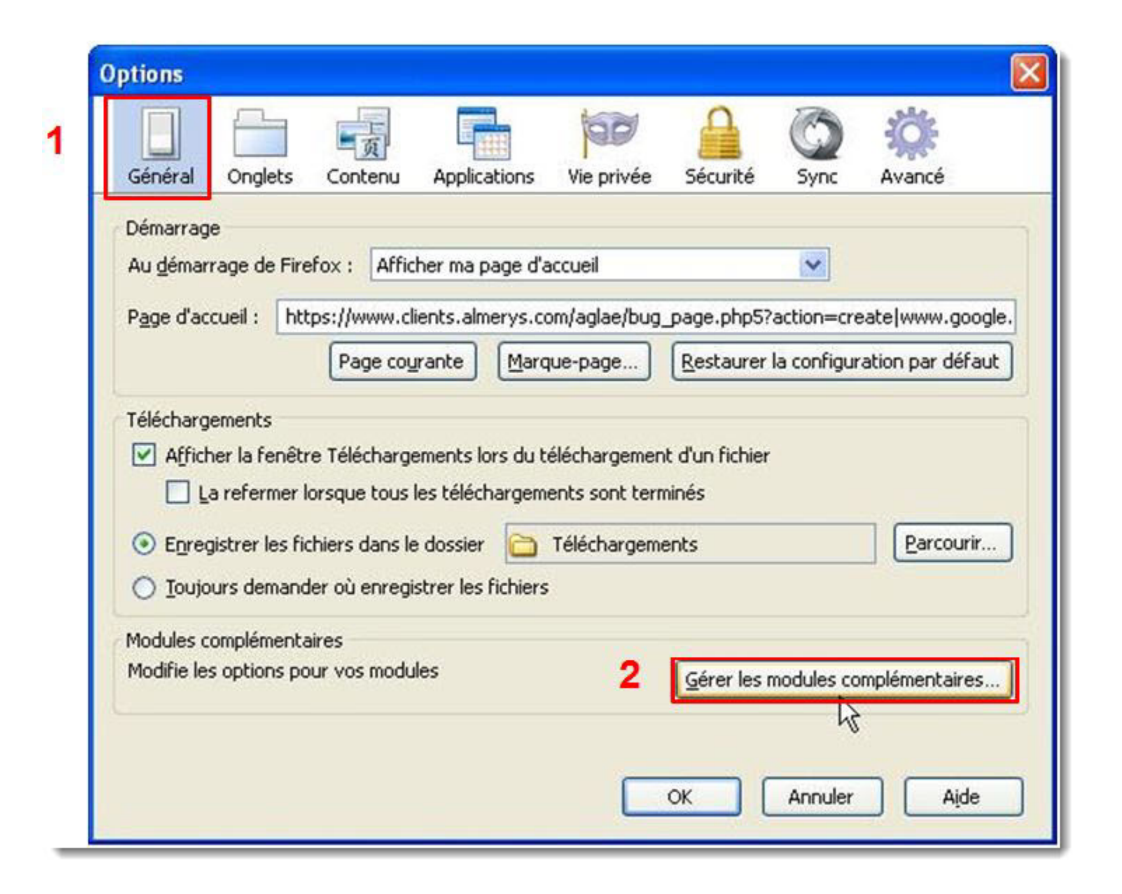
1. Lancez l'application **Firefox**
2. Sélectionner **Outils (1)** > **Options (2)** :



3. Dans l'onglet **Contenu** (1), sélectionnez **Activer JavaScript** (2) :



4. Retournez dans l'onglet **Général** (1), puis cliquez sur **Gérer les modules complémentaires...** (2) :



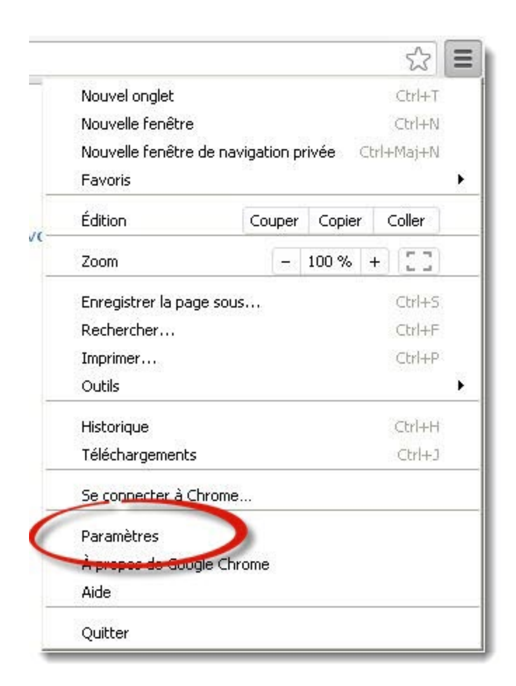
5. Recherchez **Java(TM) Platform** et l'activer si celui-ci est désactivé.



Configuration de Java pour Google Chrome

Pour activer java sur Google Chrome :

1. Lancez l'application **Google Chrome**.
2. Cliquer sur ≡ , puis sur **Paramètres** :



3. Cliquez sur **Afficher les paramètres avancés...** :



4. Cherchez **Confidentialité**, puis cliquez sur **Paramètres de contenu** :



5. Dans **JavaScript**, cochez **Autoriser tous les sites à exécuter JavaScript (recommandé)**, puis cliquez sur **OK** :

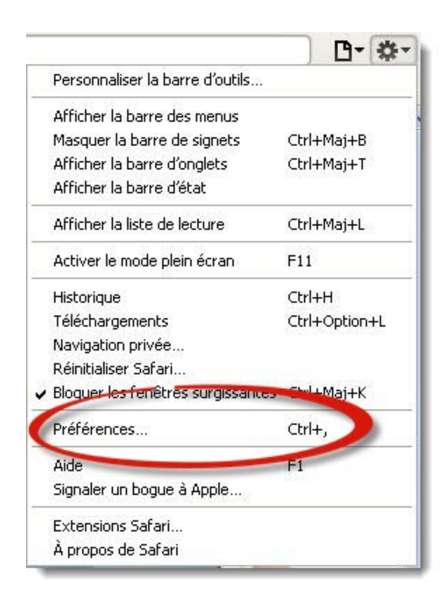


6. Fermez votre navigateur et redémarrez Chrome.

Configuration de Java pour Safari

Pour activer java sur Safari :

1. Lancez l'application **Safari**.
2. Cliquez sur , puis sur **Préférences...** :



3. Sélectionnez **Sécurité**, cochez les cases **Activer Java** et **Activer JavaScript** :



4. Fermez votre navigateur et redémarrez Safari.